

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Dalam era globalisasi saat ini, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai perubahan baik dalam sektor industri maupun ekonomi yang sangat fundamental guna menghadapi perdagangan bebas yang masuk baik itu dari negara-negara maju maupun negara berkembang. Maka seiring dengan perubahan ekonomi tersebut kemudian tumbuhlah berbagai macam kebutuhan dalam masyarakat. Diantaranya kebutuhan masyarakat akan alat transportasi, tentunya di era modern seperti saat ini kita sangat membutuhkan transportasi baik darat, laut maupun udara yang dapat cepat melayani kebutuhan konsumen. Untuk kebutuhan transportasi darat, kebutuhan kendaraan bermotor sangat dibutuhkan.

Sepeda motor sebagai alat transportasi mempunyai peran yang sangat penting dalam masyarakat. Hal ini dikarenakan sepeda motor harganya terjangkau bagi ekonomi rakyat Indonesia, juga mempunyai nilai yang sangat penting bagi kelangsungan dan kemudahan distribusi barang, terutama dalam mendukung kelancaran transaksi yang berhubungan dengan perdagangan dan bisnis lainnya. Dengan semakin banyaknya masyarakat memiliki kendaraan bermotor, maka banyak sekali menciptakan peluang pekerjaan bagi masyarakat baik itu sebagai pemilik *showroom* kendaraan, sebagai penjual motor bekas, maupun dengan usaha pendirian bengkel kendaraan bermotor.

Banyak sekali bengkel yang telah berdiri di Indonesia baik bengkel umum yang memberikan pelayanan pada semua merk dan jenis motor maupun bengkel resmi yang memberikan pelayanan pada satu merk motor tertentu. Adapun alasan pendirian bengkel karena dalam kondisi tertentu kendaraan bermotor memerlukan perawatan atau perbaikan, yang tentunya harus dilakukan agar umur pakai kendaraan lebih panjang atau paling tidak sama dengan umur pakai yang telah diprediksikan oleh pabrik pembuat.

Untuk memperoleh pengetahuan tentu saja diperlukan kemauan dan waktu, namun sebagian besar pemilik kendaraan bermotor biasanya merasa dirinya tidak memiliki kedua hal tersebut. Karena dengan segala aktivitas yang

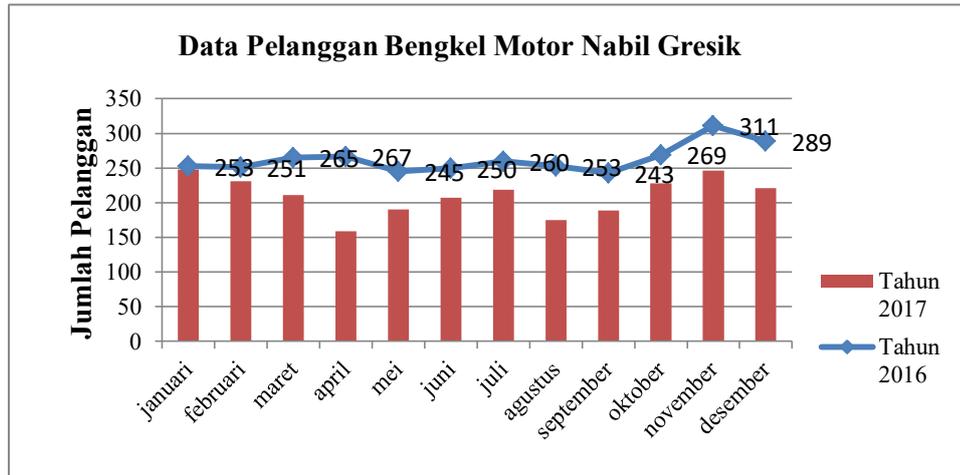
dilakukannya maka pemilik kendaraan bermotor beranggapan terlalu sibuk sehingga tidak perlu mempelajari komponen kendaraan, dan ada banyak orang yang beranggapan tidak perlu mempelajari komponen kendaraan karena telah ada pihak yang dapat dibayar untuk jasa perbaikan kendaraan. Dalam persaingan yang makin kompetitif maka produsen kendaraan roda dua khususnya melakukan kegiatan dengan pendirian bengkel yang salah satu tugasnya adalah memberikan pelayanan perbaikan dan pelayanan pada motor.

Bengkel Motor Nabil berada dikawasan Kabupaten Gresik yang berlokasi di Jalan Raya Roomo No. 244 Manyar-Gresik. Sebelum berdirinya bengkel motor Nabil Motor, pimpinan bengkel masih menyandang sebagai seorang karyawan di bengkel-bengkel yang sudah maju pesat di daerah Surabaya. Karena merasa sudah mampu untuk bergelut mendirikan sebuah bengkel, beliau mendirikan sebuah bengkel yang diberi nama Nabil Motor.

Bengkel Motor Nabil merupakan bengkel sepeda motor yang telah berdiri sejak tanggal 04 Agustus 2008 dengan luas 96 m<sup>2</sup>. Bengkel Motor Nabil adalah bengkel umum yang melayani jasa servis seluruh tipe dan merek kendaraan bermotor yang memiliki 4 (empat) orang mekanik. Mekanik bertugas memperbaiki sepeda motor yang dimiliki konsumen. Ada beberapa jenis pelayanan servis yang diberikan oleh Bengkel Motor Nabil, yaitu :

1. Servis Kosong, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm$  30 – 45 menit.
2. Servis Ringan, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm$  30 – 45 menit.
3. Servis Ulang/Ganti Oli, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm$  10 – 20menit.
4. Servis Besar/Berat, dengan lama waktu pengerjaan yaitu  $\pm$  3 – 5 jam.

Sebagai institusi jasa, bengkel motor Nabil Gresik tidak hanya dituntut untuk memenuhi pelayanan dengan baik, akan tetapi juga harus mampu bersaing untuk mempertahankan kelangsungan hidupnya dengan memberikan pelayanan yang terbaik. Seiring dengan perkembangan teknologi dan ilmu pengetahuan saat ini ditambah pesatnya persaingan antar bengkel yang mengakibatkan jumlah pengunjung yang fluktuatif dan kecenderungan menurun. Hal ini dapat dilihat berdasarkan pada data berikut :



Gambar 1.1 Data Pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik

Sumber: Bengkel Motor Nabil Gresik (2018)

Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan bengkel motor Nabil Gresik adalah fluktuatif tetapi secara umum jumlah pelanggan pada bengkel motor Nabil Gresik mengalami penurunan dan belum mencapai target yang ditentukan pihak bengkel yaitu 350 pelanggan setiap bulannya.

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa berdasarkan data keluhan pelanggan yang diperoleh dari tempat kotak saran ada beberapa pelayanan yang dirasa pelanggan masih perlu diperbaiki. Adapun data keluhan pelanggan dari tempat kotak saran bisa dilihat pada tabel 1.2 dibawah ini.

Tabel 1.1. Keluhan Pelanggan Bengkel Nabil Gresik

Bulan Januari – Desember 2017

No	Keluhan Pelanggan	Jumlah
1	Tidak bisa konsultasi dengan mekanik	7
2	Fasilitas ruang tunggu kurang memadai	53
3	Kurangnya fasilitas parkir	38
4	Penanganan memerlukan waktu yang lama	10
5	Kebersihan bengkel kurang diperhatikan	47
6	Pelayanan yang tidak ramah terhadap konsumen	8
7	Respon pelayanan kurang tanggap	29
8	Kamar mandi kurang terjaga kebersihannya	11
9	Kedisiplinan karyawan perlu diperbaiki	26
Total		229

Sumber: Bengkel Motor Nabil Gresik, 2018

Berdasarkan hasil kotak saran yang ada di Bengkel Motor Nabil Gresik dapat diketahui bahwa keluhan dari konsumen Bengkel Motor Nabil Gresik cukup banyak. Keluhan-keluhan tersebut seharusnya ditanggapi dengan mengambil langkah-langkah yang diperlukan, sehingga pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan dukungan yang diberikan pihak bengkel.

Model Kano bertujuan mengategorikan atribut-atribut produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan pelanggan ada beberapa kategori, yaitu *must-be* pelanggan tidak puas apabila atribut bersangkutan ini rendah, *one dimensional* kinerja atribut yang tinggi mengakibatkan tingginya kepuasan pelanggan, sedangkan *attractive* tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat sangat tinggi dengan meningkatnya atribut akan tetapi penurunan kinerja atribut tidak akan menyebabkan tingkat kepuasan.

*Quality Function Deployment* (QFD) sendiri bertujuan untuk memenuhi sebanyak mungkin harapan konsumen, dan berusaha melampaui harapan tersebut dengan merancang produk baru agar dapat berkompetisi dengan produk dari kompetitor untuk kepuasan konsumen.

Tujuan penelitian ini adalah agar dapat mengetahui layanan kualitas yang sudah ada pada Bengkel Motor Nabil Gresik dan dapat diberikan inovasi baru dengan mengadopsi metode QFD dan Model Kano agar layanan kualitas yang diberikan kepada pelanggan dapat lebih ditingkatkan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana mengukur kepuasan konsumen dengan integrasi model kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)?
2. Bagaimana usulan perbaikan atribut jasa menggunakan Metode QFD dan Model Kano agar dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Mengukur kepuasan konsumen dengan integrasi model kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)
2. Memberikan usulan perbaikan sistem pelayanan service di Bengkel Motor Nabil Gresik yang sesuai dengan kebutuhan atau keinginan pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Mampu mengukur kepuasan konsumen dengan integrasi model kano dan *Quality Function Deployment* (QFD)
2. Menjadi bahan masukan bagi perusahaan dalam menyusun rencana perbaikan pelayanan kepada pelanggan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

#### **1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini tidak terlalu luas, maka peneliti memberikan batasan sebagai berikut:

1. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Bengkel Motor Nabil Gresik dengan frekuensi kedatangan min 2 kali.
2. Penelitian difokuskan pada kebutuhan pelanggan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh Bengkel Motor Nabil Gresik.

#### **1.6 Asumsi-Asumsi**

Agar tidak terjadi kesimpangsiuran persepsi dalam pemecahan masalah diperlukan asumsi antara lain :

1. Pengukuran yang dilakukan dianggap sebagai langkah awal untuk memulainya perbaikan kualitas pelayanan kepada pelanggan yang sebelumnya belum pernah dilakukan oleh bengkel.
2. Tidak terjadi perubahan dalam pemberian jasa pelayanan kepada pelanggan atau tidak mengganggu jalannya pelayanan.

## 1.7 Sistematika Penulisan

Bab ini penulis akan memberikan gambaran atau penjelasan dari bab 1 sampai dengan bab akhir, sehingga dapat berguna dan pembaca agar lebih paham akan isi dari tugas akhir ini.

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi tentang latar belakang dilakukannya penelitian ini perumusan masalah yang dihadapi. Dan selain itu juga tujuan penelitian manfaat penelitian nantinya akan diperoleh dari penelitian ini. Yang disertai dengan batasan masalah, asumsi-asumsi, dan sistematika penulisan laporan dalam tugas akhir ini.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Tinjauan pustaka berisi tentang pengertian Model Kano dan QFD. Dalam tinjauan pustaka dimuat uraian sistematis tentang hasil-hasil penelitian yang didapat oleh peneliti terdahulu dan yang ada hubungannya dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **BAB III METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan penelitian sebagai landasan berpijak agar proses penelitian berjalan sistematis, terstruktur dan terarah. Metodologi penelitian ini meliputi tahapan-tahapan proses penelitian atau urutan langkah yang harus dilakukan dalam menjalankan penelitian.

### **BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Pada bab ini berisi tentang data-data yang dikumpulkan dengan cara wawancara dan data selama penelitian. Data yang terkait antara lain data untuk menentukan QFD yang terdiri dari *Customer Requirement*, *Technical Response*, *Planning matrix*, *Relationship matrix*, *Correlation matrix*, *Technical matrix* dan Model Kano dengan mencari data *must be*, *one dimensional*, *attractive*.

### **BAB V ANALISA DAN INTERPRETASI HASIL**

Bab ini membahas analisa-analisa dari hasil pengumpulan dan pengolahan data yang telah dilakukan pada bab sebelumnya yaitu analisis QFD dan Model kano dan evaluasi atau usulan perbaikan.

## **BAB VI SIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi penarikan kesimpulan dari penulis tugas akhir serta pemberian saran yang berguna untuk penelitian selanjutnya

